

REGIME APLICÁVEL À DISPONIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE LINHAS TELEFÓNICAS PARA CONTACTO DO CONSUMIDOR

(Decreto-Lei n.º 59/2021 de 14 de julho)

Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 59/2021 de 14 de julho, procedeu-se à regulamentação do regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor.

O Decreto-Lei n.º 59/2021 de 14 de julho entrou em vigor a 1 de novembro de 2021, contudo, no que concerne ao regime contraordenacional aplicável, ou seja, relativamente à aplicação das coimas legalmente previstas, o mesmo só começou a produzir efeitos a partir de 1 de junho de 2022.

O Orçamento do Estado para 2021 já impunha ao Governo a aprovação, até ao final de janeiro, de um regime relativo às linhas telefónicas de apoio ao consumido, o qual, culminou na publicação do Decreto-Lei n.º 59/2021.

O presente Decreto-Lei veio criar um regime autónomo e mais forte, que visa garantir, uma aplicação prática efetiva da proibição de as empresas terem linhas de apoio com números/linhas telefónicas que impliquem para o consumidor final um custo acrescido, tendo em consideração o valor que já suportam com as chamadas que normalmente realizam.

Na realidade, o que se pretende é que o consumidor possa contactar telefonicamente o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem qualquer obstáculo, ou seja, que promova tal contacto tal como faz para os demais contactos da sua lista telefónica, relativamente aos quais sabe que pode ou não pagar essa comunicação consoante o seu tarifário, sabendo também que nunca suportará um valor que vai para além de um custo normal.



- **Âmbito de aplicação:**

No que se refere ao **âmbito de aplicação do regime** (art. 2.º), estão em causa os “*fornecedores de bens ou prestadores de serviços*” e as “*entidades prestadoras de serviços públicos essenciais*”.

Assim, nos termos do art. 2.º, o presente Decreto-Lei é aplicável “*às linhas **telefónicas para contacto do consumidor** disponibilizadas por **fornecedores de bens ou prestadores de serviços** e por entidades prestadoras de **serviços públicos essenciais**.*”

- **Dever de informação:**

Nos termos do disposto no art. 3.º, é estabelecido que qualquer entidade que disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor, deve **divulgar**, de forma **clara e visível**, nas suas comunicações comerciais, na **página principal do seu sítio na Internet**, nas **faturas**, nas **comunicações escritas** com o consumidor e nos **contratos** com este celebrados, quando os mesmos assumam a forma escrita, **o número ou números telefónicos disponibilizados**, aos quais deve ser associada, de forma **igualmente clara e visível**, informação atualizada relativa ao preço das chamadas.

A informação relativa aos números e ao preço das chamadas deve ser disponibilizada começando pelas linhas gratuitas e pelas linhas geográficas ou móveis, apresentando de seguida, se for o caso, em ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as demais linhas.

Nota: Quando não seja possível apresentar um preço único para a chamada, pelo facto de o mesmo ser variável em função da rede de origem e da rede de destino, deve, em alternativa, **ser prestada a seguinte informação**, consoante o caso:

- *Chamada para a rede fixa nacional;

- *Chamada para rede móvel nacional;



- **Linhas telefónicas do fornecedor de bens ou do prestador de serviços:**

Nos termos do art. 4.º, é determinado que **o custo**, para **o consumidor**, das chamadas efetuadas para as **linhas telefónicas disponibilizadas pelo fornecedor de bens** ou pelo **prestador de serviços**, para contacto daquele, no âmbito de uma relação jurídica de consumo, não pode ser superior ao valor da sua tarifa de base.

Entende-se por **tarifa de base** “*o custo de uma comunicação telefónica comum que o consumidor espera suportar de acordo com o respetivo tarifário de telecomunicações*”.

Além do mais o n.º 3 do art. 4.º esclarece ainda que tem de ser “*uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel*”, isto é, terá de começar por 2 ou por 9.

O regime abrange apenas as chamadas realizadas pelo consumidor para o profissional no âmbito de uma relação jurídica de consumo e em que a chamada não seja o objeto do contrato.

Não estão incluídas as chamadas relativas à fase pré-contratual nem as que consubstanciem, em si mesmo, o cumprimento do contrato, pelo que, a título de exemplo, se estivermos perante uma consulta médica ou um controlo de assistência técnica informática, pode ser cobrado o valor da consulta.

- **Obrigatoriedade de disponibilização de linha telefónica:**

De facto, o diploma prevê, no n.º 3 do art. 4.º, que o “**o fornecedor de bens ou o prestador de serviços está obrigado a disponibilizar ao consumidor uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.**”

Contudo, cremos que tal norma deverá ser interpretada no sentido de não impor a todos os profissionais a disponibilização de um contacto telefónico aos consumidores, existindo apenas essa obrigação para os prestadores de serviços públicos essenciais. Apesar da imperfeição da norma, consideramos que esta interpretação é a mais justa e



a que faz mais sentido, até porque, tal obrigatoriedade nem tão pouco está prevista no preâmbulo do diploma.

Não obstante, a realidade é que a forma como a norma está redigida, aparenta e transmite a obrigatoriedade de disponibilização de uma linha telefónica por parte das empresas.

De facto, trata-se de uma novidade, uma vez que tal disponibilização nunca foi imposta, em geral, a todos os profissionais. Consideramos que se assim fosse, seria uma obrigação excessiva, no caso de ser disponibilizado pela empresa um outro meio de contacto alternativo, também ele rápido e eficaz, como por exemplo um endereço de e-mail.

Refira-se ainda que também poderá estar em causa a compatibilidade com o direito europeu, uma vez que no Acórdão Amazon EU, concluiu-se que o estatuído na Diretiva 2011/83/UE não implicava uma obrigação de o profissional ativar uma linha telefónica, considerando-se aceitável que fosse fornecido outro meio alternativo de comunicação rápido, eficaz e direto, que cumprisse os critérios pretendidos.

- **Linha telefónica adicional:**

Sempre que, para além da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel, seja disponibilizada uma linha telefónica adicional, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços e a entidade prestadora de serviços públicos essenciais **não podem prestar**, nesta linha adicional, um serviço manifestamente mais eficiente ou mais célere ou com melhores condições do que aquele que prestam através da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

- Ademais, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços e a entidade prestadora de serviços públicos essenciais que estejam obrigados a disponibilizar uma linha telefónica gratuita ou uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica



ou móvel, estão impedidos de cobrar, previamente, ao consumidor qualquer montante diverso do permitido, sob a condição de lhe ser devolvido no final da chamada.

Deste modo, admite-se a disponibilização de uma linha telefónica adicional, com custos associados, todavia, nesta linha adicional, não pode ser prestado *“um serviço manifestamente mais eficiente ou mais célere ou com melhores condições do que aquele que prestam através da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel”*.

- **Contraordenações:**

Constitui contraordenação económica grave, punível nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE), a **violação do dever de informação**.

Constitui contraordenação económica muito grave, a cobrança de um custo de uma chamada, para o consumidor, **superior ao valor da sua tarifa de base**, bem como, a não **disponibilização de uma linha telefónica gratuita** ou, em alternativa, **uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel**.

De igual modo, também pode incorrer na prática de uma contraordenação económica muito grave, o fornecedor ou prestador que preste um serviço mais eficiente e célere através de uma linha adicional com custo e a cobrança prévia de um custo para o consumidor em montante diverso do permitido, sob a condição de lhe ser devolvido no final da chamada.

A fiscalização do cumprimento do disposto no Decreto-Lei, bem como a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a aplicação de sanções, competem à autoridade administrativa reguladora do setor no qual ocorra a infração ou, na falta de entidade sectorialmente competente, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

- **Em suma**, qualquer entidade (fornecedor ou prestador de serviços) que disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor deve divulgar, de forma clara e visível, nas suas comunicações comerciais, no seu site, nas faturas, e-mails e contratos, o



número ou números telefónicos disponibilizados, aos quais deve ser associada, de forma igualmente clara e visível, informação atualizada relativa ao preço das chamadas.

Nos termos do referido diploma, e quando não seja possível apresentar um preço único para a chamada, pelo facto do mesmo ser variável em função da rede de origem e da rede de destino, deve, em alternativa, ser prestada a seguinte informação, consoante o caso: "** Chamada para a rede fixa nacional*" ou "** Chamada para rede móvel nacional*".

Carnaxide, aos trinta de novembro de dois mil e vinte e dois.

Dr. Miguel Mascarenhas | miguel.mascarenhas@moadvogados.pt



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto-Lei n.º 59/2021

de 14 de julho

Sumário: Estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, estabelece, no n.º 1 do artigo 9.º-D, que «a disponibilização de linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implica o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, além da tarifa base, sem prejuízo do direito de os operadores de telecomunicações faturarem aquelas chamadas».

A redação deste artigo corresponde à transposição para o ordenamento jurídico interno do artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que estabelece o dever de os Estados-Membros garantirem que, no caso de o profissional utilizar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não fique vinculado a pagar mais do que a tarifa de base.

A aplicação do disposto no referido n.º 1 do artigo 9.º-D tem sido dificultada pela ausência de um entendimento comum sobre o conceito de «tarifa base», mencionado na sua redação. Acresce que enquanto a diretiva, na sua versão portuguesa, fala em «tarifa de base», o legislador nacional optou por usar a expressão «tarifa base», o que aumentou as dúvidas interpretativas. Na verdade, enquanto a expressão «tarifa base» remete para uma ideia de tarifa ideal recomendada para todos os consumidores, a expressão «tarifa de base» transmite a ideia de tarifa normal de cada consumidor em concreto.

A propósito deste conceito, o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), no Acórdão n.º C-568/15, de 2 de março de 2017, e no âmbito de uma questão prejudicial sobre a aplicação do artigo 21.º daquela diretiva, considerou que o conceito de tarifa de base corresponde ao custo normal de uma comunicação habitual que o consumidor esperaria suportar, ou seja, refere-se à tarifa habitual da comunicação telefónica, sem despesas suplementares para o consumidor. O mesmo Tribunal concretiza esta ideia, concluindo que o custo ou preço de uma chamada relativa a um contrato de consumo celebrado, efetuada para uma linha telefónica de apoio ao cliente, explorada por um profissional, não pode exceder o custo de uma chamada para uma linha telefónica geográfica fixa comum ou para uma linha telefónica móvel.

Aquilo que o TJUE pretendeu foi, portanto, esclarecer que quando o consumidor contacta telefonicamente o fornecedor de bens ou o prestador de serviços não pode pagar mais do que aquilo que pagaria por uma chamada normal para um número geográfico ou móvel. Isto significa, por exemplo, que caso o consumidor disponha de um tarifário que inclua «pacote de minutos» para qualquer número geográfico ou móvel a chamada efetuada deve ser descontada no valor de minutos disponível no seu tarifário, não podendo ser cobrado um valor adicional — só naquela hipótese se pode dizer que o consumidor está a efetuar uma chamada dentro do custo normal que esperaria suportar.

Em última análise, o que se pretende é que o consumidor possa contactar telefonicamente o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem qualquer entrave ou restrição, no fundo, que promova tal contacto tal como faz para os demais contactos da sua lista telefónica, relativamente aos quais sabe que pode ou não pagar essa comunicação consoante o seu tarifário, sabendo também que nunca suportará um valor que vai para além de um custo normal.

Por outro lado, a lei nacional, ao falar em «linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo» pode abranger, na sua literalidade, os casos em que a própria chamada telefónica se traduz na relação jurídica de consumo, como sucede nos casos em que o serviço prestado ao consumidor é a própria chamada. Não é, seguramente, intenção da lei a de abranger este tipo de chamadas quando impõe que o pagamento da chamada não pode ir além



da tarifa de base, pelo que se entende ajustado que as relações abrangidas pela norma fiquem devidamente delimitadas.

O presente decreto-lei procura, deste modo, esclarecer e densificar as regras a que se encontra sujeita a disponibilização de linhas telefónicas para contacto do consumidor, condensando, num único diploma, as diversas normas que o problema convoca. Esta opção sistemática implica a revogação do artigo 9.º-D da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, acompanhada da sua reprodução e clarificação no âmbito do presente decreto-lei.

Aproveita-se a oportunidade de intervenção normativa para regular, a título definitivo, a questão das linhas telefónicas disponibilizadas por entidades que prestam serviços públicos essenciais, atualmente regulada na Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, na sua redação atual, a qual estabelece regimes excecionais e temporários de resposta à epidemia SARS-CoV-2. Entende-se que a questão não é exclusiva do presente contexto pandémico pelo que se considera adequado regular o tema a título permanente, de preferência, no mesmo lugar sistemático onde são reguladas as demais questões relativas a linhas telefónicas.

Foram ouvidas a Autoridade Nacional das Comunicações e a Autoridade da Concorrência. Foi promovida a audição do Conselho Nacional de Consumo.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto-lei procede:

a) À aprovação do regime de disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor;

b) À segunda alteração à Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, alterada pela Lei n.º 18/2020, de 29 de maio, que estabelece regimes excecionais e temporários de resposta à epidemia SARS-CoV-2.

Artigo 2.º

Âmbito

1 — O presente decreto-lei aplica-se às linhas telefónicas para contacto do consumidor disponibilizadas por fornecedores de bens ou prestadores de serviços e por entidades prestadoras de serviços públicos essenciais.

2 — O disposto nos artigos seguintes não prejudica a aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, na sua redação atual, em tudo o que não contrarie o presente decreto-lei.

Artigo 3.º

Dever de informação

1 — Qualquer entidade que, ao abrigo do presente decreto-lei, disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor deve divulgar, de forma clara e visível, nas suas comunicações comerciais, na página principal do seu sítio na Internet, nas faturas, nas comunicações escritas com o consumidor e nos contratos com este celebrados, quando os mesmos assumam a forma escrita, o número ou números telefónicos disponibilizados, aos quais deve ser associada, de forma igualmente clara e visível, informação atualizada relativa ao preço das chamadas.

2 — A informação relativa aos números e ao preço das chamadas, a que se refere o número anterior, deve ser disponibilizada começando pelas linhas gratuitas e pelas linhas geográficas ou móveis, apresentando de seguida, se for o caso, em ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as demais linhas.



3 — Quando, para efeitos do disposto nos números anteriores, não seja possível apresentar um preço único para a chamada, pelo facto de o mesmo ser variável em função da rede de origem e da rede de destino, deve, em alternativa, ser prestada a seguinte informação, consoante o caso:

- a) «Chamada para a rede fixa nacional»;
- b) «Chamada para rede móvel nacional».

Artigo 4.º

Linhas telefónicas do fornecedor de bens ou do prestador de serviços

1 — O custo, para o consumidor, das chamadas efetuadas para as linhas telefónicas disponibilizadas pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, para contacto daquele, no âmbito de uma relação jurídica de consumo, não pode ser superior ao valor da sua tarifa de base.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, por «tarifa de base» entende-se o custo de uma comunicação telefónica comum que o consumidor espera suportar de acordo com o respetivo tarifário de telecomunicações.

3 — Para cumprimento do disposto nos números anteriores, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços está obrigado a disponibilizar ao consumidor uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

4 — Para efeitos do disposto no n.º 1:

a) Considera-se contacto telefónico no âmbito da relação de consumo o contacto telefónico promovido por um consumidor com um fornecedor de bens ou um prestador de serviços;

b) Não se consideram contactos telefónicos no âmbito da relação de consumo as chamadas telefónicas que constituem uma prestação de serviço autónoma, que não esteja relacionada com o fornecimento de qualquer bem ou a prestação de qualquer serviço prévios ao consumidor, designadamente as chamadas de telemedicina e de televoto e as destinadas a campanhas de angariação de fundos.

5 — Nos casos previstos na alínea b) do número anterior, não podem ser cobrados ao consumidor, simultaneamente, o preço da chamada e um preço adicional pelo serviço prestado, devendo o consumidor pagar um preço único pela chamada efetuada.

Artigo 5.º

Linhas telefónicas de entidade prestadora de serviços públicos essenciais

1 — A entidade prestadora de serviços públicos essenciais é obrigada a disponibilizar ao consumidor uma linha para contacto telefónico, a qual deve ser uma linha gratuita para o consumidor ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se «entidade prestadora de serviços públicos essenciais» a empresa que preste serviços públicos essenciais, designadamente serviços de fornecimento de água, energia elétrica, gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, comunicações eletrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais, gestão de resíduos sólidos urbanos e transporte de passageiros, bem como outros serviços que venham a ser qualificados como tal no âmbito da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual.

Artigo 6.º

Linha telefónica adicional

Sempre que, para além da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel, a que se referem o n.º 3 do artigo 4.º e o n.º 1

do artigo anterior, seja disponibilizada uma linha telefónica adicional, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços e a entidade prestadora de serviços públicos essenciais não podem prestar, nesta linha adicional, um serviço manifestamente mais eficiente ou mais célere ou com melhores condições do que aquele que prestam através da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

Artigo 7.º

Proibição de cobrança prévia de outros montantes

O fornecedor de bens ou o prestador de serviços e a entidade prestadora de serviços públicos essenciais que estejam obrigados a disponibilizar uma linha telefónica gratuita ou uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel, a que se referem o n.º 3 do artigo 4.º e o n.º 1 do artigo 5.º, estão impedidos de cobrar, previamente, ao consumidor qualquer montante diverso do permitido, sob a condição de lhe ser devolvido no final da chamada.

Artigo 8.º

Contraordenações

1 — Constitui contraordenação económica grave, punível nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, a violação do disposto no artigo 3.º

2 — Constitui contraordenação económica muito grave, punível nos termos do RJCE, a violação do disposto nos n.ºs 1, 3 e 5 do artigo 4.º, no n.º 1 do artigo 5.º e nos artigos 6.º e 7.º

3 — A negligência e a tentativa são puníveis nos termos do RJCE.

4 — O produto das coimas aplicadas pela prática das contraordenações económicas previstas no n.º 1 é repartido nos termos do RJCE.

5 — A fiscalização do cumprimento do disposto na presente lei, bem como a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a aplicação de sanções, competem à autoridade administrativa reguladora do setor no qual ocorra a infração ou, na falta de entidade setorialmente competente, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

Artigo 9.º

Alteração à Lei n.º 7/2020, de 10 de abril

O artigo 9.º da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, na sua redação atual, passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 9.º

[...]

1 — As entidades públicas estão impossibilitadas de disponibilizar:

a) [...]

b) [...]

2 — Todas as entidades públicas que disponibilizam linhas telefónicas com números especiais, com os prefixos «808» e «30», devem proceder à criação de uma alternativa de números telefónicos com o prefixo «2», no prazo máximo de 90 dias, a contar da data de entrada em vigor da presente lei.

3 — São abrangidas pelo presente artigo as entidades que estejam integradas na Administração Pública central, regional ou local e as empresas concessionárias da Administração Pública central, regional ou local.

4 — [...]



Artigo 10.º

Norma revogatória

É revogado o artigo 9.º-D da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e pelas Leis n.ºs 10/2013, de 28 de janeiro, 47/2014, de 28 de julho, e 63/2019, de 16 de agosto.

Artigo 11.º

Entrada em vigor e produção de efeitos

1 — O presente decreto-lei entra em vigor a 1 de novembro de 2021.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o artigo 8.º apenas produz efeitos a partir de 1 de junho de 2022.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 17 de junho de 2021. — *António Luís Santos da Costa* — *Pedro Gramaxo de Carvalho Siza Vieira* — *Hugo Santos Mendes*.

Promulgado em 5 de julho de 2021.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 8 de julho de 2021.

O Primeiro-Ministro, *António Luís Santos da Costa*.

114397065